

УДК 364-787.2-054.73(477)

DOI <https://doi.org/10.12958/1817-3764-2026-1-73-81>

Николаєва Валентина Іванівна,

докторка з державного управління,
професор кафедри соціальної роботи
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»,
м. Дніпро, Україна.
nykolaieva_v_i@pstu.edu
<https://orcid.org/0000-0003-4594-303X>

Біленька Вікторія Вікторівна,

асистент кафедри соціології та соціальної роботи
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»,
м. Дніпро, Україна.
bilenkya_v_v@pstu.edu
<https://orcid.org/0009-0002-7697-4728>

Пудак Людмила Вікторівна,

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»,
м. Дніпро, Україна.
ludasya1003@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-6264-6558>

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ВПО В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Постановка проблеми. Актуальність проблеми надання консультаційних послуг внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) в умовах воєнного стану зумовлена глибокими соціально-економічними трансформаціями, спричиненими збройною агресією проти України, масовим переміщенням населення та зростанням потреб у професійній реінтеграції громадян. У сучасних умовах консультаційні послуги стають важливим інструментом соціальної адаптації, відновлення трудового потенціалу та забезпечення економічної стабільності ВПО.

Необхідність вирішення цієї проблеми зумовлена обмеженістю системного підходу до консультування в діяльності соціальних служб, недостатнім рівнем координації між державними структурами, громадськими організаціями та центрами зайнятості.

Аналіз актуальних досліджень. Згідно з положеннями Закону України «Про соціальні

послуги» під такими послугами слід розуміти «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин (далі – СЖО), подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» (Про соціальні послуги, 2019). У класифікаторі соціальних послуг представлено усі види соціальних послуг, і серед них одне з найважливіших місць займає консультування (Про затвердження Класифікатора соціальних послуг, 2020). Про важливість цієї послуги засвідчує прийняття Державного стандарту соціальної послуги консультування (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015), який визначає умови надання цієї послуги.

Термін «консультаційна послуга» нині прямо не визначено чинним законодавством України. Його зміст частково окреслювався лише в Законі України «Про здійснення

державних закупівель» (редакція від 01.06.2010 № 2289-VI), де консультаційні послуги трактувалися як інтелектуальна, нематеріальна діяльність із нефізично відчутним результатом, зокрема аудиторські, юридичні, консалтингові, експертні, оціночні послуги, підготовка висновків і рекомендацій, навчання та підготовка фахівців (Про здійснення державних закупівель (не чинний), 2010). Зазначена норма втратила чинність, тож термінологічний вакуум частково заповнюється доктринальними підходами та практикою.

Значно менше досліджень стосувалося питань надання консультаційних послуг. Побічно цих питань торкалися такі вчені: О. Пожидаєва, яка аналізувала сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності (Пожидаєва, 2012), Х. Столярук у контексті становлення кар'єрного консалтингу (Столярук, 2020), Т. Павлюк при характеристиці соціальних послуг для ВПО (Павлюк, 2023), В. Суліцький та О. Швед, досліджуючи консультування в соціальній роботі (Суліцький, Швед, 2023) та ін.

Етимологічно «консультування» походить від лат. *consultare* – «радитися, піклуватися». В українській мові воно охоплює зміст «порада, фахове роз'яснення з певного питання» та «бесіда, що має на меті розширення й поглиблення знань» (Пожидаєва, 2012, с. 23). Таким чином, консультування поєднує когнітивний (інформаційно-роз'яснювальний) і процесуальний (взаємодієвий) виміри, забезпечуючи професійну підтримку ухвалення рішень і розвиток компетентностей адресата.

Значну увагу цьому питанню приділяли Л. Базиль та В. Орлов, які аналізували кар'єрне консультування в контексті чинника самореалізації майбутніх фахівців (Базиль, Орлов, 2018).

Попри наявність окремих ініціатив, у науковій літературі ще недостатньо розкрито питання змісту, форм і технологій надання консультацій саме ВПО, з урахуванням їхніх травматичних переживань, психологічного стану та специфіки регіонального ринку праці.

Мета статті – розкриття особливостей надання консультаційних послуг ВПО в Україні в умовах воєнного стану.

Виклад основного матеріалу. У сучасному науковому дискурсі термін «консультування» не має уніфікованого визначення. Це зумовлено міждисциплінарним ужитком споріднених понять – «консультація» та «консультування» – у праві, медицині, психології, соціальній роботі, менеджменті та інших сферах, де вони позначають різні за змістом і процедурою форми професійної взаємодії. У професійно-орієнтованій інтерпретації, запропонованій С. Гледдінгом, консультування розглядається як окрема професія, зосереджена на опрацюванні людських проблем і потенціалів та спрямована на ефективний вплив на особистісні зміни клієнта (Пожидаєва, 2012).

Виходячи з характеристик, усталених у правовій доктрині та професійній практиці, виокремлюють такі ознаки консультації як об'єкту правового регулювання:

- по-перше, це спеціальний вид знань і аналітичної інформації, сформованої щодо конкретного об'єкта або проблеми;
- по-друге, така інформація адресно передається визначеному замовнику (користувачеві);
- по-третє, вона невіддільно пов'язана з особою її творця (компетенцією, кваліфікацією, репутацією).

Відповідно, консультаційна послуга може бути описана як результат професійної інтелектуальної діяльності у формі порад, рекомендацій та висновків з питань, окреслених замовником, що ґрунтуються на спеціальних знаннях і аналітичних процедурах та можуть надаватися в різних сферах суспільної діяльності (Тур, 2015, с. 16).

Дослідники виокремлюють соціальне та психологічне консультування. Для розуміння сутності соціального консультування доцільним видається порівняти його з психологічним (табл. 1).

А. Капська розглядає консультування у соціально-педагогічній практиці як різновид соціальної послуги, адресованої клієнтові; його призначення – поліпшення взаємодії особи з соціальним оточенням і забезпечення психологічного комфорту в спільноті (Капська, 2009).

У трактуванні Т. Алексеєнко консультування – це процес взаємодії двох і більше осіб,

Таблиця 1

Порівняння соціального та психологічного консультування

Критерій	Соціальне консультування	Психологічне консультування
Мета	Конкретизувати проблему клієнта, оцінити її причини та ресурси, запропонувати реалістичні шляхи вирішення і кроки соціальної підтримки	Сприяти внутрішнім змінам особистості через усвідомлення переживань і моделей поведінки, формування нових способів саморегуляції
Процес	«Погляд ззовні» на ситуацію, інвентаризація доступних ресурсів і сервісів; аналіз варіантів допомоги; розроблення й супровід індивідуального плану дій; за потреби – скерування та тренування прикладних навичок	«Дослідження всередину»: опрацювання досвіду, почуттів і переконань; виявлення повторюваних сценаріїв і внутрішніх конфліктів; переосмислення цілей та відповідальності, пошук більш адаптивних способів реагування
Акцент	Мобілізація власних і зовнішніх ресурсів клієнта для зміни поведінки та соціального функціонування	Особистісні та внутрішньопсихічні процеси, що визначають переживання і вибір людини
Типовий запит	Практичні труднощі повсякденного життя: доступ до послуг, документи, житло, зайнятість, взаємодія з установами, вплив оточення	Скарги на емоційну нестійкість, тривогу, конфлікти у стосунках, нав'язливі чи деструктивні патерни, проблеми самооцінки й самоконтролю
Спрямованість у часі	Переважно теперішнє та найближче майбутнє (планування кроків і результатів)	Минуле і теперішнє (походження труднощів та їх актуальні прояви)
Тривалість	Зазвичай короткострокова робота; можливі разові або кілька сесій до стабілізації ситуації	Тривалість варіює: від коротко-/ середньострокових форматів до довших програм за умов глибших особистісних змін та залежно від підходу

Джерело: Кулава, 2023

у межах якого спеціальні знання консультанта використовуються для надання допомоги отримувачеві консультації. Особливість соціально-педагогічного консультування полягає в недирективності: консультант не керує діями клієнта, а висвітлює можливі наслідки різних рішень, допомагаючи людині самостійно дійти обґрунтованого висновку на підставі усвідомлених причинно-наслідкових зв'язків (Алексєєнко та ін., 2009, с. 231).

На думку О. Пожидаєвої консультативну діяльність соціального працівника доцільно розуміти як організований процес комунікативної взаємодії учасників консультування, у межах якого фахівець забезпечує адресне інформування та психолого-педагогічний супровід з метою уточнення запиту клієнта й пошуку рішень його проблемної ситуації. Така взаємодія поєднує діагностику потреб, добір релевантних знань і методик, а також формування безпечного простору для рефлексії та прийняття рішень (Пожидаєва, 2012, с. 25).

У практичному вимірі консультування виступає інструментом цілеспрямованого впливу на життєву ситуацію клієнта: воно стимулює саморозвиток, підтримує зміни у поведінці й способах життєдіяльності та сприяє набуттю компетентностей, необхідних для автономного

подолання труднощів. Недирективний характер такої роботи орієнтує клієнта на усвідомлений вибір і відповідальне планування подальших кроків.

В. Суліцький та О. Швед зазначають, що консультування в соціальній роботі – це один із базових напрямів професійної діяльності фахівця, спрямований на те, щоб допомогти клієнту усвідомити природу складної життєвої ситуації, структуровано її проаналізувати й окреслити можливі шляхи розв'язання (Суліцький, Швед, 2023, с. 6). Мова йде про системну підтримку, за якої соціальний працівник разом із клієнтом формує варіанти дій, зіставляє їхні наслідки та добирає оптимальну траєкторію допомоги.

Як практична технологія, консультування широко застосовується для орієнтації громадян, сімей, груп і громад: воно поєднує надання порад, презентацію альтернативних форм підтримки, допомогу у визначенні цілей і забезпечення необхідною інформацією. По суті, консультація – це цілеспрямована взаємодія двох чи більше осіб, у межах якої спеціальні знання консультанта використовуються для підтримки клієнта у вирішенні поточних проблем; центральним інструментом виступає професійна комунікація між клієнтом і соціальним працівником.

У межах соціальної роботи консультування може розглядатися одночасно як:

- вид соціальної послуги;
- технологія роботи з різними категоріями отримувачів підтримки;
- процес індивідуальної або групової допомоги, що здійснюється соціальними службами та неурядовими організаціями (Суліцький, Швед, 2023).

Якщо виходити з положень Державного стандарту соціальної послуги консультування, соціальна послуга консультування – це комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015). Сутність цієї послуги застосовано до ВПО, відповідно до класифікатора соціальних послуг, полягає в цілеспрямованому процесі професійної підтримки, у межах якої здійснюється структурований аналіз життєвої ситуації клієнта, виокремлення ключових проблем і ресурсів, формулювання реалістичних цілей та розроблення поетапного плану виходу зі складних життєвих обставин.

Технології надання консультаційних послуг ВПО є складовою професійної соціальної роботи, оскільки консультація – це один із ключових методів підтримки, що спрямований на інформування, адаптацію та подолання кризових станів. У контексті соціальної роботи технології консультування включають етапність, алгоритм дій та стандарти взаємодії з клієнтом, що забезпечує науково обґрунтовані форми втручання.

Соціальний працівник використовує консультаційні технології для підвищення автономії клієнта, розвитку його здатності до прийняття рішень та мобілізації внутрішніх ресурсів. У роботі з ВПО це має особливе значення, оскільки вони часто перебувають у стані дезорієнтації, невизначеності та втрати соціальних зв'язків. Консультативні технології

допомагають відновити контроль над життєвою ситуацією.

Послуга консультування поєднує психологічне консультування (емоційна стабілізація, подолання стресу, розвиток навичок саморегуляції й прийняття рішень) із практичною орієнтацією в механізмах соціальної підтримки, можливостях працевлаштування, освіти та медичної допомоги. Обов'язковим компонентом є надання достовірної інформації про соціально безпечну поведінку – мінімізацію ризиків експлуатації та насильства, дотримання правил цифрової й побутової безпеки, безпечний доступ до послуг і пільг. Консультування реалізується на засадах клієнтоорієнтованості, конфіденційності та чутливості до травматичного досвіду, а за потреби доповнюється маршрутизацією до спеціалізованих сервісів (правових, медичних, реабілітаційних), забезпечуючи узгодженість дій і підвищення автономності та життєстійкості ВПО (Про затвердження Класифікатора соціальних послуг, 2020). Зазначимо також, що Класифікатор соціальних послуг під консультуванням ще розуміє окремо послугу консультативного кризового телефону (Про затвердження Класифікатора соціальних послуг, 2020).

У Державному стандарті послуги консультування виокремлюють цілу низку різновидів консультаційних послуг. Їх характеристика стосовно ВПО представлена в табл. 2.

За своїм змістом соціальне консультування є технологією надання соціальної допомоги, що реалізується через цілеспрямований інформаційно-комунікативний вплив, спрямований на відновлення та оптимізацію соціального функціонування особи, а також формування конструктивних норм взаємодії. Обсяг і зміст послуги визначаються індивідуально за результатами оцінки потреб отримувача та фіксуються в індивідуальному плані надання послуги (Суліцький, Швед, 2023, с. 9).

На думку О. Кулави консультування як технологічний інструмент розв'язання соціальних завдань – це процедурно організована форма професійної допомоги, що широко застосовується у соціальній роботі, медичній та юридичній практиці. Її зміст полягає в орієнтації

Таблиця 2

Характеристика різновидів консультаційних послуг для ВПО за Державним стандартом

Вид консультування	Коротка характеристика
Вуличне	Контактна робота поза офісними приміщеннями – у звичних для малодоступних груп локаціях – для встановлення первинного зв'язку, швидкого скринінгу потреб і надання базових порад
Стаціонарне (очно-домашнє)	Очні зустрічі у спеціально обладнаному приміщенні або, за потреби, за місцем проживання/перебування клієнта з дотриманням умов якісної взаємодії
Групове	Сесії з кількома отримувачами з подібними обставинами чи запитамі; поєднує професійний супровід із взаємопідтримкою та обміном досвідом
Індивідуальне	Персональна робота, спрямована на усвідомлення проблем, розвиток компетентностей подолання труднощів, мобілізацію власних і зовнішніх ресурсів
Дистанційне	Надання консультацій за допомогою засобів зв'язку (телефон, інтернет-платформи) з можливістю збереження анонімності та гнучкого доступу
Інформаційно-мотиваційне	Орієнтація отримувача в доступних опціях допомоги, надання перевіреної інформації та підтримка ухвалення зважених рішень і бажаних поведінкових змін
«Рівний – рівному»	Залучення консультанта зі схожими характеристиками чи досвідом подолання аналогічних криз для підвищення довіри, мотивації та ефективності змін
Завдання-орієнтоване	Структурування допомоги у вигляді послідовних, досяжних кроків, виконання яких наближає до визначеної мети розв'язання проблеми
Короткотермінове	Невелика кількість цілеспрямованих зустрічей, фокусованих на швидкій стабілізації та точкових змінах на емоційному, когнітивному й поведінковому рівнях
Кризове	Невідкладна підтримка осіб у стані гострої кризи: емоційна стабілізація, нормалізація переживань, розширення способів реагування та підвищення стресостійкості
Разове	Одноразова консультація у випадках, коли триваліший супровід неможливий або недоречний; надання адресної, практичної рекомендації «тут і зараз»
Середньотривале	Серія зустрічей для психокорекційної роботи й поступових особистісних змін, необхідних для подолання складних обставин
Сімейне	Робота з членами однієї родини/домогосподарства для узгодження рішень, розв'язання внутрішньосімейних труднощів та планування спільних дій

Джерело: Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015

громадян, окремих осіб, сімей, груп і громад через надання фахових порад, інструктивних рекомендацій та релевантної інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих рішень і доступу до ресурсів підтримки. Автор зазначає, що мета соціального консультування – оперативно забезпечити клієнта допомогою у вирішенні соціальних і соціально-психологічних проблем, сприяти усвідомленню та зміні деструктивних або ірраціональних переконань, емоційних станів і поведінкових патернів. Додатково воно орієнтоване на формування нових підходів до переосмислення досвіду з метою профілактики рецидивів складних ситуацій і підвищення якості життя (Кулава, 2023, с. 7).

О. Сільвестрова розглядає технологію соціального консультування «як структуровану взаємодію двох або кількох осіб, у межах якої фахівець передає клієнтові спеціалізовані знання та релевантну інформацію з метою підтримати його у подоланні СЖО. Відмінною рисою цієї технології є акцент на активізації

внутрішніх ресурсів людини та формуванні її суб'єктності: клієнт приймає обґрунтоване рішення і бере на себе відповідальність за його реалізацію» (Сільвестрова, 2023, с. 54).

У процесі консультування розв'язуються такі завдання:

- надання професійної допомоги відповідно до заявленого запиту;
- інформування про можливі стратегії та інструменти вирішення проблеми;
- мобілізація прихованих ресурсів клієнта для самостійного подолання труднощів;
- окреслення напрямів подальшого особистісного розвитку.

Зміст соціального консультування передбачає, що фахівець, діючи в межах законодавчих повноважень і професійної етики, може здійснювати вмотивоване втручання задля запобігання шкоді, захисту прав та недопущення повторного потрапляння клієнта у кризові обставини. Консультант допомагає людині впоратися з психічними, емоційними,

поведінковими та соціальними труднощами, переводячи підтримку у площину конкретних, здійснених рішень і послідовних кроків (Сільвестрова, 2023).

Соціальна послуга консультування для ВПО вибудовується як поетапний, клієнтоорієнтований процес підтримки, спрямований на відновлення автономності та соціальної інтеграції. На першому етапі здійснюється структурований аналіз життєвої ситуації ВПО: фахівець разом із клієнтом ідентифікує ключові проблеми, доступні ресурси та можливі траєкторії розв'язання. Далі відбувається залучення отримувача до співконструювання індивідуального плану подолання складних обставин із чітко окресленими кроками, строками й відповідальностями, а також супровід у його реалізації. Інформаційний компонент послуги охоплює надання перевірених відомостей про механізми соціального захисту, доступні пільги й сервіси, тоді як адвокаційний – представлення інтересів клієнта у взаємодії з інституціями, необхідними для відновлення прав і доступу до послуг.

Психологічна складова передбачає як кризову підтримку, так і корекцію емоційних станів та щоденних поведінкових патернів, що перешкоджають адаптації. Паралельно консультування сприяє навчанню та розвитку соціальних навичок (комунікація, самопрезентація, цифрова грамотність), формуванню соціальної компетентності й розширенню мереж підтримки через залучення до груп самопомогі. Значну увагу приділяють відновленню родинних і суспільно корисних зв'язків, що зменшує соціальну ізоляцію й підвищує життєстійкість домогосподарства. За потреби фахівець організовує маршрутизацію до суміжних сервісів – правової допомоги, медичних, реабілітаційних та інших соціальних послуг. Завершальний блок стосується економічної реінтеграції: консультування підтримує працевлаштування, включно з оцінюванням професійного потенціалу, профорієнтацією та підготовкою до взаємодії з ринком праці. Сукупність цих заходів забезпечує цілісну відповідь на багатовимірні потреби ВПО

та підвищує шанси на сталу адаптацію в новому соціальному середовищі (Сулицький, Швед, 2023, с. 10).

У Методичних рекомендаціях щодо інформування населення про соціальні послуги зазначається, що консультативна робота в системі соціальних послуг може здійснюватися у двох взаємодоповнювальних форматах – очному (безпосередній прийом) та заочному (телефонне й онлайн-консультування, відповіді на письмові звернення). Вибір каналу комунікації зумовлюється поєднанням потреб отримувача та організаційних можливостей надавача послуг: очний формат забезпечує глибшу діагностику запиту та побудову довірливих стосунків, тоді як дистанційні канали підвищують доступність, оперативність реагування й зменшують бар'єри (територіальні, часові, психологічні). У практиці підтримки, зокрема ВПО, доцільним є гнучке комбінування цих форматів відповідно до етапу звернення та складності випадку (Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги, 2014).

Отже, водночас для ВПО типовими є психологічні та організаційні бар'єри, що гальмують самореалізацію: невизначеність і тривога, розрив соціальних зв'язків, нестача підтверджених документів, стигматизація на ринку праці, розбіжність між очікуваннями щодо «кар'єрного успіху» та реальними приймаючої громади, тому консультативна підтримка ВПО має бути тривалою психолого-педагогічною опорою в умовах воєнного стану.

Висновки. Таким чином, технології надання консультаційних послуг ВПО становлять цілісний, нормативно визначений та клієнтоорієнтований інструмент соціальної підтримки, що поєднує очні й дистанційні формати, різновиди консультування (індивідуальне, групове, «рівний-рівному», кризове, коротко- / середньотривале тощо) і стандартизовані організаційні процедури. Їхня сутність полягає у структурованому супроводі клієнта: від оцінювання потреб і спільного формування індивідуального плану до інформаційно-правової навігації, психологічної підтримки, представлення інтересів, маршрутизації до суміжних

сервісів (правових, медичних, реабілітаційних) та сприяння працевлаштуванню. Ефективність забезпечується професійною підготовкою консультантів, доступністю каналів звернення («гарячі лінії», онлайн), безперешкодним і конфіденційним середовищем

прийому, використанням актуальних каталогів послуг і фіксацією звернень для моніторингу якості. У підсумку такі технології не лише мінімізують наслідки СЖО, а й підсилюють автономність, соціальну включеність і життєстійкість ВПО.

Література

1. Базиль Л. О., Орлов В. Ф. Консультування із професійної кар'єри як важливий чинник самореалізації майбутніх фахівців. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2018. Vol. VI (75), Issue 181. P. 7–10. DOI: <https://doi.org/10.31174/SEND-PP2018-181VI75-01>
2. Павлюк Т. І. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2023. № 50. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-17>
3. Основи соціального консультування : методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота / уклад.: К. О. Кулава. Одеса : ФОП Бондаренко М. О., 2023. 44 с.
4. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету*. 2012. № 1 (17). С. 22–25.
5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ Міністерства соціальної політики України № 678 від 02.07.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
6. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
7. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги : Наказ Міністерства соціальної політики України № 828 від 28.10.2014 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0828739-14#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
8. Про здійснення державних закупівель (не чинний) : Закон України № 2289-VI від 01.06.2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2289-17#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
9. Про соціальні послуги : Закон України № 2671-VIII від 17.01.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
10. Сільвестрова О. Ю. Технології соціальної допомоги : навчальний посібник. Луцьк : ЛНТУ, 2023. 104 с.
11. Соціальна педагогіка : підручник / за ред. А. Й. Капської. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 427 с.
12. Соціальна педагогіка : словник-довідник / Т. Ф. Алексєєнко, Ю. М. Жданович, І. Д. Зверєва та ін. ; за заг. ред. Т. Ф. Алексєєнко. Вінниця : Планер, 2009. 542 с.
13. Столярчук Х. С. Кар'єрний консалтинг: становлення та розвиток в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. № 2. С. 428–436. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-2-428-436>
14. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.
15. Тур О. Консультаційна послуга як юридична категорія. *Підприємництво, господарство і право*. 2015. № 7. С. 15–18.

References

1. Bazyl, L. O., & Orlov, V. F. (2018). Konsultuvannia iz profesiinoi kariery yak vazhlyvyi chynnyk samorealizatsii maibutnikh fakhivtsiv [Professional career counselling as an important factor in self-realization of future specialists]. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, VI (75), 181, 7–10. DOI: <https://doi.org/10.31174/SEND-PP2018-181VI75-01> [in Ukrainian].
2. Pavliuk, T. I. (2023). Sotsialna pidtrymka ta sotsialni posluhy vnutrishno peremishchenym osobam v umovakh viiny [Social support and social services for internally displaced persons in wartime conditions]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, (50). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-17> [in Ukrainian].
3. Kulava, K. O. (2023). Osnovy sotsialnoho konsultuvannia [Fundamentals of social counseling]. Odessa : FOP Bondarenko M. O. [in Ukrainian].
4. Pozhydaieva, O. V. (2012). Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti [The essence and types of counseling in socio-pedagogical activity]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of Zaporizhzhia National University*, 1 (17), 22–25 [in Ukrainian].

5. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy № 678 vid 02.07.2015 r. [On approval of the State Standard for Social Counselling Services: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine No. 678 dated 2 July 2015]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].

6. Pro zatverdzhennia Klasyfikatora sotsialnykh posluh: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy № 429 vid 23.06.2020 r. [On approval of the Classifier of Social Services: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine No. 429 dated 23 June 2020]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian].

7. Pro zatverdzhennia Metodichnykh rekomendatsii shchodo informuvannia naselennia pro sotsialni posluhy : Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky № 828 vid 28.10.2014 r. [On approval of Methodological recommendations for informing the public about social services: Order of the Ministry of Social Policy No. 828 of 28 October 2014]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0828739-14#Text> [in Ukrainian].

8. Pro zdiisnennia derzhavnykh zakupivel (ne chynnyi): Zakon Ukrainy № 2289-VI vid 01.06.2010 r. [On the implementation of public procurement (not in force): Law of Ukraine No. 2289-VI dated 01 June 2010]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2289-17#Text> [in Ukrainian].

9. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy № 2671-VIII vid 17.01.2019 r. [On social services: Law of Ukraine No. 2671-VIII dated 17 January 2019]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].

10. Silvestrova, O. Yu. (2023). Tekhnolohii sotsialnoi dopomohy [Technologies of social assistance]. Luts'k : LNTU [in Ukrainian].

11. Sotsialna pedahohika [Social pedagogy]. (2009). Ed. A. Y. Kapska. Kyiv : Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].

12. Sotsialna pedahohika: slovnyk-dovidnyk [Social pedagogy: Dictionary-reference book]. (2009). T. F. Aliksieienko, Yu. M. Zhdanovych, I. D. Zvierieva ta in.; za zah. red. T. F. Aliksieienko. Vinnytsia : Planer [in Ukrainian].

13. Stoliaruk, Kh. S. (2020). Karierni konsal'tynh: stanovlennia ta rozvytok v Ukraini [Career consulting: Formation and development in Ukraine]. *Biznes Inform – Business Inform*, (2), 428–436. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-2-428-436> [in Ukrainian].

14. Sulitskyi, V., & Shved, O. (2023). Konsultuvannia v sotsialnii roboti [Consulting in social work]. Kyiv : Vydavnychi dim "Vinichenko" [in Ukrainian].

15. Tur, O. (2015). Konsultatsiina posluha yak yurydychna katehoriia [Consulting service as a legal category]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo – Entrepreneurship, Economy and Law*, (7), 15–18 [in Ukrainian].

Николаєва В. І., Біленька В. В., Пудак Л. В. Особливості надання консультаційних послуг ВПО в Україні в умовах воєнного стану

У статті розкривається важливість надання консультаційних послуг, що стають важливим інструментом соціальної адаптації, відновлення трудового потенціалу та забезпечення економічної стабільності ВПО.

У сучасних умовах воєнного стану та соціально-економічної нестабільності особливого значення набуває питання консультування як інструменту підтримки ВПО та інших соціально вразливих категорій населення. Попри наявності окремих ініціатив, у науковій літературі ще недостатньо розкрито зміст, форми та технології надання консультацій саме ВПО, з урахуванням їхніх травматичних переживань, психологічного стану та специфіки регіонального ринку праці.

Метою дослідження є розкриття особливостей надання консультаційних послуг ВПО в Україні в умовах воєнного стану.

У статті проаналізовано нормативно-правову базу України, що регламентує надання соціальних послуг ВПО, зокрема консультативних. Виокремлено ознаки консультації як об'єкту правового регулювання. Здійснено порівняльний аналіз соціального консультування і психологічного консультування за критеріями: мета, процес, акцент, типовий запит, спрямованість у часі, тривалість.

Визначено сутність консультативної послуги для ВПО, відповідно до класифікатора соціальних послуг, що полягає в цілеспрямованому процесі професійної підтримки, у межах якої здійснюється структурований аналіз життєвої ситуації клієнта, виокремлення ключових проблем і ресурсів, формулювання реалістичних цілей та розроблення поетапного плану виходу зі складних обставин.

Авторами надано характеристика різновидів консультаційних послуг для ВПО за Державним стандартом соціальної послуги консультування. Акцентовано увагу, соціальний працівник використовує консультаційні технології для підвищення автономії клієнта, розвитку його здатності до прийняття рішень та мобілізації внутрішніх ресурсів. Обґрунтовано зміст, завдання консультаційних послуг для ВПО.

У висновках наголошено на запровадженні різних видів консультування, що не лише мінімізують наслідки складних життєвих обставин, а й підсилюють автономність, соціальну включеність і життєстійкість внутрішньо переміщених осіб.

Ключові слова: консультативні послуги, ВПО (внутрішньо переміщені особи), Державний стандарт соціальної послуги консультування.

Nykolayeva V. I., Bilenka V. V., Pudak L. V. Peculiarities of providing consulting services to IDPs in Ukraine under martial law

The article reveals the importance of providing consulting services, which are becoming an important tool for social adaptation, restoring labor potential and ensuring economic stability of IDPs.

In the current conditions of martial law and socio-economic instability, the issue of consulting as a tool for supporting IDPs and other socially vulnerable categories of the population is of particular importance. Despite the presence of individual initiatives, the scientific literature has not yet sufficiently disclosed the content, forms and technologies of providing consultations specifically to IDPs, taking into account their traumatic experiences, psychological state and the specifics of the regional labor market.

The purpose of the study is to reveal the features of providing consulting services to IDPs in Ukraine under martial law.

The article analyzes the regulatory and legal framework of Ukraine that regulates the provision of social services to IDPs, in particular consulting services. The features of consultation as an object of legal regulation are identified. A comparative analysis of social counseling and psychological counseling is carried out according to the criteria: goal, process, emphasis, typical request, time orientation, duration.

The essence of a consulting service for IDPs is determined, according to the classifier of social services, which consists in a purposeful process of professional support, within which a structured analysis of the client's life situation is carried out, key problems and resources are identified, realistic goals are formulated and a step-by-step plan for overcoming difficult circumstances is developed.

The authors provide a characteristic of the types of consulting services for IDPs according to the State Standard of Social Consulting Services. The emphasis is on the fact that a social worker uses consulting technologies to increase the client's autonomy, develop his decision-making ability and mobilize internal resources. The content and tasks of consulting services for IDPs are substantiated.

The conclusions emphasize the introduction of various types of counseling that not only minimize the consequences of difficult life circumstances, but also strengthen the autonomy, social inclusion and resilience of internally displaced persons.

Key words: counseling services, IDPs (internally displaced persons), State Standard of Social Counseling Services.

Дата першого надходження статті до видання: 12.12.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 27.02.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 18.03.2026

Стаття поширюється на умовах
ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

